POLITICAS DE GARANTÍA TRIPP-LITE

Tiempo de garantía:

La duración de la garantía del producto de TRIPP LITE varía dependiendo del país de compra del producto y el tipo de modelo adquirido o el tiempo estipulado en la factura de venta para los productos Tripp-Lite.

Tipo de garantía:

Por defectos de fabricación:

Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

Exclusiones en la garantía.

- Vencimiento de la fecha de factura de MPS al canal de distribución.
- Daños por sobrecargas eléctricas.
- Mal manejo y manipulación del producto.
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal instaladas o no soportadas por el equipo.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de sellos de seguridad.

Procedimiento para obtener la garantía

- Primero que todo verifique las instrucciones de instalación y operación en manual de usuario para asegurarse que el problema no sea causado por una mala interpretación de las instrucciones.
- Si el problema continúa, no contacte al distribuidor ni devuelva el UPS. En su lugar, llame a Tripp Lite al teléfonos 4381824 y 4305733 para Bogotá, o a través de nuestra línea gratuita nacional 01 8000 122 333 allí se hará un pre-diagnostico telefónico del UPS y se tratará de resolver el problema a través del teléfono.
- Si el problema requiere servicio entonces comuníquese en horario de oficina es decir de lunes a viernes de 8 am a 5 pm, al 01 8000

122 333 Gratuito a nivel Nacional o al 4381824 en Bogotá. La persona que lo atiende le pedirá los siguientes datos:

- Numero serial del equipo. (18 caracteres alfanuméricos que los pueden encontrar en la etiqueta de la Placa de identificación del producto, El número de serie no debe ser confundido con el nombre de Identificación ni con el número de modelo del producto). Ciudad está instalada la UPS. Dirección. Persona de contacto en el lugar de donde se encuentra la UPS. Teléfono fijo y/o celular del contacto de donde se encuentra la UPS. Descripción de la Falla. Factura de compra escaneada.

NOTA: Estos datos son indispensables para el trámite del servicio.

- El sistema emitirá un número de Servicio (Ticket) y con él se programaran las acciones respectivas, ya sea cambio Mano a mano, transporte del equipo a laboratorio o desplazamiento de un técnico; según autorización de la Fábrica.
- El tiempo de reparación en ningún caso será mayor de 30 días contados a partir de la fecha de recepción del Producto en el Centro Autorizado de Servicio.
- Si el equipo requiere ser transportado dentro del proceso de garantía, empaque el UPS en forma segura para evitar daños durante el despacho, No use camas de espuma de estireno para el embalaje; los gastos de transporte acarreados por el trámite de garantía están cubiertos por Tripp Lite en equipos menores a 10KVA.
- El cliente en el momento de enviar un equipo al laboratorio se debe asegurar que su embalaje sea el apropiado, de Tal forma que asegure la integridad del equipo, protegiéndolo contra golpes, rayones, peladuras o cualquier daño Físico que pueda llegar a sufrir durante el transporte hasta el laboratorio; es total responsabilidad del cliente asegurar Estas condiciones para que la transportadora eventualmente responda por cualquier irregularidad en los equipos Derivada de un mal transporte.
- Después de recibido un equipo el Cliente tiene un lapso de 24 horas para notificar cualquier anomalía en el empaque Para poder hacer las reclamaciones pertinentes.

- Cualquier mora económica del cliente para con Tripp-Lite o el centro de servicio será motivo de evaluación para la Prestación de servicios de garantía.

Tripp-Lite se reserva el derecho de Negación de una garantía si mediante el diagnostico ya sea en laboratorio o en Sitio se determina algún motivo de excepciones o exclusiones de garantías en este documento.